EMPLOI-QUÉBEC

PLAN D'ACTION RÉGIONAL
2011-2012

Mauricie

24 février 2011

Québec

Direction et coordination

Claire Pépin
Directrice du Partenariat, de la planification
et de l'information sur le marché du travail

Rédaction

Yvan Hamel
Agent de recherche et de développement socioéconomique

Collaboration

Jules Bergeron
Économiste régional

Pierre Cadotte
Agent de gestion financière

Bertrand Barré
Conseiller en communication

Louise Leclerc
Attachée d'administration à la direction du support à la gestion des opérations

Josée Rioux
Conseillère aux activités de la solidarité sociale

Les membres du Conseil régional des partenaires du marché du travail, le personnel des centres locaux d'emploi et de la direction régionale, des employeurs, des représentants de ressources externes et des groupes communautaires, en tout, plus d'une centaine de personnes ont participé à des consultations. Les résultats de ces rencontres constituent un apport essentiel au contenu de ce plan d'action et nous les en remercions grandement.

Saisie du document et mise en page

Élizabeth Hébert
Agente de secrétariat

Note : Dans ce document, le masculin désigne généralement autant les hommes que les femmes et est utilisé dans le seul but d'alléger le texte et les tableaux.

Dépôt légal – Bibliothèque et Archives Canada, 2011
Dépôt légal – Bibliothèque et Archives nationales du Québec, 2011
Numéros ISBN : 978-2-550-62772-2 (PDF)

Avant-propos

Nous avons le plaisir de vous présenter le **PLAN D'ACTION RÉGIONAL** 2011-2012 d'Emploi-Québec pour la Mauricie, document relatif à la première année d'un nouvel exercice triennal de planification qui s'inscrit dans la perspective du plan stratégique 2011-2014 du ministère de l'Emploi et de la Solidarité sociale.

Reconnue comme agence gouvernementale, Emploi-Québec a pour mission de contribuer à développer l'emploi et la main-d'œuvre ainsi qu'à lutter contre le chômage, l'exclusion et la pauvreté dans une perspective de développement économique et social. Afin d'optimiser la portée de ses services et de sa gestion par résultats, Emploi-Québec gère les interventions des services publics d'emploi en concertation avec les partenaires du marché du travail réunis au sein du Conseil régional.

Emploi-Québec considère que le travail représente le moyen le plus efficace pour réduire la pauvreté et assurer l'autonomie financière et l'insertion sociale des personnes aptes au travail. Par ses interventions, elle vise à favoriser la participation au marché du travail et l'emploi du plus grand nombre d'individus et à mobiliser les bassins de main-d'œuvre sous-représentés sur le marché du travail, à développer les compétences et à accroître la productivité de la main-d'œuvre, et à améliorer les pratiques de formation et de gestion des ressources humaines en entreprise.

L'agence offre également, par l'entremise de ses services de solidarité sociale, une aide financière de dernier recours aux personnes financièrement démunies, ainsi qu'un soutien en faveur de l'insertion sociale et professionnelle des personnes qui ne sont pas prêtes à entreprendre immédiatement une démarche vers l'emploi.

Le présent PLAN D'ACTION RÉGIONAL (PAR) est élaboré dans le respect des paramètres de transfert de responsabilités de gestion des interventions sur le marché du travail convenus avec le gouvernement fédéral. Sous un format portfolio, avec des sections modulaires qui peuvent facilement être actualisées, le PAR présente les stratégies et les actions qui seront mises en œuvre en 2011-2012 par Emploi-Québec dans le région de la Mauricie pour réaliser sa mission ainsi que contribuer à l'opérationnalisation des stratégies gouvernementales liées au développement socioéconomique régional.

Si l'emploi se situe plus que jamais au centre des préoccupations gouvernementales, le marché du travail de la Mauricie continue d'être marqué par des changements structurels importants liés notamment à la reconfiguration de son tissu industriel. Ces changements interpellent plusieurs intervenants. Ainsi, Emploi-Québec poursuivra, de concert avec ses partenaires, ses efforts en faveur de la relance de l'emploi et de l'économie de la Mauricie.

Enfin, conformément aux dispositions législatives, le plan d'action régional a été approuvé par le Conseil régional des partenaires du marché du travail, par la Commission des partenaires du marché du travail et, finalement, par la ministre de l'Emploi et de la Solidarité sociale.

Ginette Lanthier
Directrice régionale
Emploi-Québec Mauricie

Sophie Milette
Présidente du Conseil régional
des partenaires du marché du travail

Table des matières

1- Mission d'Emploi-Québec 6

2- Caractéristiques de la Mauricie et de ses différents territoires 7

3- Tendances du marché du travail de la Mauricie en 2011 9

4- Main-d'œuvre disponible 13

5- Contexte organisationnel 21

6- Orientations régionales 22

7- Enjeux régionaux 26

8- Stratégies régionales 30

Table des matières

9- Actions prioritaires 32

10- Ressources allouées 34

11- Cibles 35

12- Membres du Conseil régional des partenaires du marché du travail 37

13- Liste des centres locaux d'emploi 38

Mission d'Emploi-Québec

Sa mission

Emploi-Québec a pour mission de contribuer à développer l'emploi et la main-d'œuvre ainsi qu'à lutter contre le chômage, l'exclusion et la pauvreté dans une perspective de développement économique et social.

Sa vision

L'intervention d'Emploi-Québec s'inscrit dans la perspective selon laquelle le travail est le meilleur moyen de réduire la pauvreté et d'assurer l'autonomie financière ainsi que l'insertion sociale des personnes aptes au travail.

Son offre de service

Emploi-Québec fournit les services publics d'emploi et les services de solidarité sociale. Les services offerts aux individus s'inscrivent dans un continuum de services axé vers l'emploi, c'est-à-dire qui permet d'assurer un cheminement fluide et un accompagnement des personnes qui en ont besoin pour intégrer le marché du travail.

Les services publics d'emploi contribuent à l'amélioration du fonctionnement du marché du travail, à un meilleur équilibre de l'offre et de la demande de main-d'œuvre de même qu'à la réduction du chômage, des pertes d'emplois, de l'instabilité de l'emploi et des obstacles à la création d'emplois. En plus des services universels offerts à l'ensemble de la population et des entreprises, Emploi-Québec fournit des services d'emploi spécialisés. Ceux-ci s'adressent aux personnes aptes à entreprendre une démarche qui, à terme, les conduira à intégrer le marché du travail ou à se maintenir en emploi, de même qu'aux entreprises éprouvant des difficultés liées à la main-d'œuvre.

De plus, conformément aux dispositions de la Loi sur l'aide aux personnes et aux familles[1], Emploi-Québec est responsable de la gestion des programmes d'aide financière. Ainsi, en vertu du volet Solidarité sociale et de son offre de service, l'Agence soutient financièrement les personnes et les familles démunies et favorise leur autonomie économique et sociale. En outre, elle les encourage à exercer des activités facilitant leur insertion sociale, leur insertion en emploi et leur participation active à la société.

Par son offre de service, Emploi-Québec contribue à l'atteinte des objectifs gouvernementaux quant à l'accroissement du niveau et de la qualité de vie des Québécoises et des Québécois et de leurs communautés, et à la réduction de la pauvreté.

---

1 La Loi sur l'aide aux personnes et aux familles, entrée en vigueur le 1er janvier 2007, remplace la Loi sur le soutien du revenu et favorisant l'emploi et la solidarité sociale.

Caractéristiques de la Mauricie

La Mauricie se distingue principalement des autres régions du Québec par des forces et des défis qui lui sont particuliers.

Forces

Au niveau de la main-d'œuvre :

- Bénéficie d'un excellent réseau d'établissements d'enseignement offrant plusieurs options professionnelles, techniques et universitaires spécifiques qui répondent aux besoins des entreprises;
- Compte de nombreux services en développement de l'employabilité pour différentes clientèles, qui sont déployés sur l'ensemble du territoire;
- Bénéficie d'une importante force de travail représentée par les gens de 50 ans et plus (seniors).

Au niveau des entreprises :

- Déploie un réseau varié de moyens de transport, notamment pour le transit des marchandises : des installations portuaires et aéroportuaires, des voies ferroviaires et de vastes infrastructures routières, le tout situé stratégiquement entre les deux grands pôles urbains de Montréal et de Québec;
- Recèle le plus haut taux de survie (60 %) de ses coopératives après dix ans d'existence (réf. : MDEIE 2009); elles regroupent aujourd'hui (04-2010) 116 entreprises;
- Compte un nombre croissant de nouvelles petites et moyennes entreprises qui contribuent à la diversification de l'économie;
- Dispose de plusieurs instituts de recherche créatifs, renommés et liés aux industries (hydrogène, PME, pâtes et papier, électrochimie et technologies environnementales, technologies de l'énergie d'Hydro-Québec, fonderie et métallurgie, couchage);
- Offre un potentiel intéressant de développement culturel et touristique (nature et beaucoup d'événements);
- Démontre une volonté à diversifier son économie;
- Recèle une diversité intéressante et significative d'entreprises d'économie sociale (129 entreprises en 2008, générant environ 2 500 emplois dans plusieurs secteurs de l'économie).

Au niveau de la qualité de vie

- Offre une qualité de vie exceptionnelle (un des coûts de la vie parmi les plus bas du Québec, coûts de logement peu élevés, grands espaces verts, accès à de nombreux plans d'eau, parcs et réserves fauniques, faible densité de population, réseaux établis de santé et services sociaux).

Défis

Au niveau de la main-d'œuvre :

- Comparativement à l'ensemble de la province, affiche l'un des plus hauts taux (10,6 %) de prestataires des programmes de l'assistance sociale par rapport à sa population des personnes âgées de 18 à 64 ans (réf. : données du MESS année 2010);
- Enregistre un des plus bas taux d'activité (62,3 % selon EPA 01/2011) et taux d'emploi (57,1 %, idem) de la province;
- En raison d'un apport important de personnes à la retraite et du deuxième plus bas taux de natalité de la province (9,3 naissances par 1 000 habitants contre 11,3 pour l'ensemble du Québec – réf. : ISQ 2009), représente l'une des régions les plus vieillissantes du Québec (réf. : Recensement 2006);
- Cumulait en 2008 l'un des plus bas revenus par habitant (29 117 $ versus 33 333 $ au Québec) de la province (réf. : ISQ 2010);
- Est aux prises avec un problème important d'exode de ses jeunes travailleurs.

Au niveau des entreprises :

- S'appuie sur une structure économique traditionnellement basée sur la présence de grandes industries manufacturières, qui s'est fragilisée au cours des dernières années;
- Par rapport à tous les emplois disponibles d'ici 2013, ne pourra compter que sur 10 % de création d'emploi – le reste étant dû aux départs à la retraite (réf. : perspectives professionnelles 2013).

Au niveau de la qualité de vie :

- N'offre pas un système de transport adéquat pour toute l'étendue de son territoire;
- Affiche un déficit d'attraction de main-d'œuvre, notamment en raison d'une perception négative par les gens de l'extérieur.

Tendances du marché du travail de la Mauricie

Les principaux indicateurs du marché du travail en 2010

Les données annuelles de l'Enquête sur la population active de Statistique Canada permettent de conclure que la Mauricie a connu une année 2010 marquée par la création de 1 900 emplois par rapport à 2009. Cela représente un accroissement de 1,7 %; le nombre de personnes au travail ayant atteint 115 100 en 2010 par rapport à 113 200 en 2009 dans la région. À titre comparatif, mentionnons que 76 000 postes ont été ajoutés au Québec en 2010, pour une hausse de 2 %.

Dans la région, tous les emplois ajoutés étaient à temps partiel, leur nombre passant de 23 500 en 2009 à 25 600 en 2010. Cet accroissement de 2 100 postes ou 8,9 % a compensé le recul de l'emploi à temps plein. En effet, en 2009, la Mauricie comptait 89 700 personnes occupant un emploi de cette nature. En 2010, cette donnée était légèrement moindre, soit 89 500. Par conséquent, le nombre de personnes en emploi à temps plein en Mauricie s'est inscrit en léger recul, soit 0,2 % de moins.

La situation du chômage s'est améliorée dans la région en 2010. Le nombre de personnes en chômage se chiffrait à 12 000 en 2009, il a reculé à 11 400 en 2010, pour un repli de 600 personnes ou 5 %. Le taux de chômage, pour sa part, a également bénéficié d'une tendance à la baisse, passant de 9,6 % à 9 % en l'espace d'une année. Bien que le ratio demeure élevé comparativement à la moyenne québécoise (7,9 % en 2010; 8,5 % en 2009), il s'agit néanmoins d'une performance intéressante pour la Mauricie à ce chapitre. D'ailleurs, le taux de chômage mauricien a effectué un recul de 0,6 point en 2010 par rapport à 2009, soit une baisse identique à celle notée à l'échelle québécoise.

La participation au marché du travail mauricien s'est accrue, le taux d'activité atteignant 57,4 % en 2010, en hausse de 0,2 point par rapport à 2009. Par contre, il y a encore un écart qui subsiste avec la donnée de 2008 (58,4 %) et celle de 2007 (59,2 %).

La performance régionale au chapitre de l'emploi en 2010 peut être analysée sous plusieurs aspects. Bien qu'il s'agisse d'une tendance positive, le niveau de l'emploi mauricien atteint en 2010 n'a pas permis de rattraper en totalité les postes perdus en 2009 par rapport à 2008, soit 3 500 au total. Autrement dit, la région n'a pas retrouvé l'effectif qui était au travail en 2008, soit 116 700 personnes occupées. Rappelons aussi que le gain d'emplois recensé dans la région est redevable à la hausse de l'effectif à temps partiel; le personnel à temps plein n'étant pas plus nombreux en 2010 qu'en 2009. Sur un autre plan, on note une augmentation substantielle de l'emploi lors de la seconde moitié de l'année 2010. Ainsi, la Mauricie avait un bilan négatif pour les deux premiers trimestres, alors que la tendance s'est inversée au cours du troisième trimestre, s'accélérant même en fin d'année. La Mauricie avait 104 200 personnes en emploi lors des trois premiers mois de 2010; ce chiffre atteignait 125 500 pour le dernier trimestre.

L'évolution de l'emploi par secteur d'activité en 2010

Le bilan de l'emploi se révèle aussi fort variable d'un secteur d'activité économique à l'autre. Ainsi, de manière générale, la stabilité a été de mise dans l'activité primaire et tout spécialement au sein de l'agriculture. Quant au secteur de la forêt, il est en attente d'une reprise durable sur les marchés.

L'industrie de la fabrication a perdu des emplois en 2010, se retrouvant avec un effectif moindre de 1 700 personnes par rapport à 2009. Cette baisse de 9,2 % a ramené le nombre de personnes au travail de 18 500 à 16 800 en l'espace d'une année. Le secteur du bâtiment a mieux fait, progressant de 5,3 % (400 postes) au cours de la dernière année pour atteindre 8 000 personnes en 2010. D'ailleurs, les mises en chantier ont été fort nombreuses atteignant un record en 2010 au sein de l'agglomération métropolitaine de Trois-Rivières.

Le secteur tertiaire a accru son niveau de personnel en 2010, le nombre d'emplois se chiffrant à 86 800 par rapport à 83 900 un an auparavant. Cet ajout de 2 900 postes se retrouve principalement dans les services professionnels, scientifiques et techniques, de même qu'au sein du tertiaire à la production.

	Emploi 2010 (000)	Emploi 2009 (000)	Variation (%)
Primaire	3,5	3,3	6,1
Fabrication	16,8	18,5	-9,2
Construction	8,0	7,6	5,3
Tertiaire à la consommation	32,1	33,9	-5,3
Tertiaire à la production	25,3	23,2	9,1
Tertiaire gouvernemental	29,4	26,8	9,7
Total tertiaire	86,8	83,9	3,5
Ensemble des industries	115,1	113,2	1,7

Perspectives pour 2011 : les grands indicateurs

L'esquisse d'une reprise économique se dessine pour 2011 dans la région. Il faut rappeler que la Mauricie a été l'une des dernières régions du Québec à sortir de la récession et que cela ne s'est pas fait sans embûche. Aussi faut-il considérer l'année 2011 d'abord sous le signe de la récupération des postes perdus, puis sous l'angle de la création nette d'emplois. De manière générale, le rythme d'ajout de personnes au travail sera lent.

Concrètement, cela signifie la création de 1 300 emplois dans la région, pour un taux d'accroissement de 1,1 % comparativement à 2010. Le nombre de personnes au travail, soit 115 100 en 2010, dépassera 116 000 en 2011, soit 116 400. Comme à chaque lendemain de récession, il faut s'attendre à un retour de la population active sur le marché du travail. L'amélioration des conditions inhérentes à la recherche d'emploi devrait se traduire par une hausse de 0,3 point du taux d'activité mauricien qui se chiffrera à 57,5 % en 2011. Au total, la population active régionale dépassera 127 000 personnes au cours de cette année.

On prévoit aussi une amélioration de la situation du chômage. Après s'être chiffré à 9,6 % en 2009, puis à 9% en 2010, le ratio de sans-emploi mauricien se fixera autour de 8,8 % en 2011. Cela constitue en soi une performance intéressante, étant donné que la Mauricie a rarement pu bénéficier d'un taux de chômage inférieur à 9 %. Soulignons aussi que cette baisse attendue se situe dans un contexte de retour sur le marché du travail d'une portion de la population active, qui s'était retirée en raison de l'état de l'économie régionale.

Perspectives pour 2011 : l'emploi par secteur d'activité économique

Le secteur primaire devrait demeurer stagnant en 2011, compte tenu de l'incertitude qui entoure les marchés agricoles. L'agriculture perd lentement, mais régulièrement, des emplois depuis plusieurs années en Mauricie. À preuve, un effectif avoisinant 3 000 personnes au début des années 2000 comparativement à 2 400 en 2010 et une prévision de 2 300 pour 2011. La relance de l'activité forestière reste principalement tributaire, d'une part, du redémarrage des activités de sciage et, d'autre part, d'une demande accrue à l'exportation.

Le secteur de la construction devrait demeurer solide en 2011. Les récentes données de la Société canadienne d'hypothèques et de logement prévoient que le nombre de mises en chantier fléchira en 2011 après une année record en 2010. D'autres volets du bâtiment tels que l'institutionnel, les travaux de génie et autres, sont susceptibles de prendre la relève en Mauricie. Toutefois, il faut noter le report en 2012 du début des travaux de réfection de la centrale nucléaire Gentilly 2 de Bécancour.

Le secteur manufacturier régional a fait parler de lui en 2010 et il en sera de même en 2011. Il devra affronter des contraintes comme la valeur élevée du dollar canadien par rapport à la devise américaine et la faiblesse de la reprise de notre traditionnel marché d'exportation vers les États-Unis. C'est le cas, entre autres, de l'industrie du meuble. Par ailleurs, les difficultés de nature structurelle qui ont durement touché les principales composantes de la fabrication en Mauricie, ont rendu essentielle la mise en œuvre d'un processus de diversification industrielle dans la région.

Des industries comme le papier et la transformation du bois cherchent à reprendre leur souffle et entrevoient un retour à la rentabilité. Par ailleurs, les investissements des entreprises reprendront, ce qui influencera positivement certaines composantes industrielles régionales comme les produits en métal et la machinerie. Néanmoins, l'activité qui sera sans doute la plus dynamique en Mauricie au cours des prochains mois est la filière de l'aérospatiale, avec notamment des sous-traitants de l'industrie du plastique et de l'électronique.

L'année 2011 s'annonce aussi relativement inégale pour les diverses composantes. Le taux d'endettement des ménages demeure encore trop élevé, de sorte qu'ils seront prudents en ce qui a trait aux dépenses. Cela aura pour conséquence un net ralentissement de la croissance de l'emploi au sein du tertiaire à la consommation, dont le commerce. Les besoins continus en personnel dans les établissements de la santé et des services sociaux contribueront à l'ajout d'emplois dans les services gouvernementaux. La conjoncture sera sans doute plus favorable pour les entreprises du tertiaire à la production. Dans ce dernier cas, la reprise économique aura un effet bénéfique sur l'activité du transport de marchandises, alors que les services professionnels, scientifiques et techniques poursuivront leur expansion et que l'aérospatiale (entretien d'aéronefs) contribuera à la création d'emplois dans la région.

Les perspectives professionnelles 2010-2014

On estime à 23 600 le nombre d'emplois à pourvoir d'ici la fin de 2014 en Mauricie. De ce nombre, près de 21 000 travailleurs joindront les rangs des rentiers au cours de la période. La demande de main-d'oeuvre reliée aux décès et retraites revêt donc une grande importance, d'autant plus que celle-ci ira en s'amplifiant au cours des prochaines années en raison du vieillissement de la main-d'oeuvre.

Les futurs besoins en main-d'oeuvre seront constitués de postes de niveau intermédiaire, puis de niveau technique. Environ un poste à combler sur huit sera de nature professionnelle. Le palier élémentaire aura aussi sa place de même que les emplois reliés à la gestion.

Niveau de compétence	Total des postes à combler 2010 à 2014	Part en %
Gestion	1 800	7,6
Professionnel	2 800	12,1
Technique	7 400	31,2
Intermédiaire	7 200	30,5
Élémentaire	4 400	18,5
Total des emplois à combler	**23 600**	**100,0**

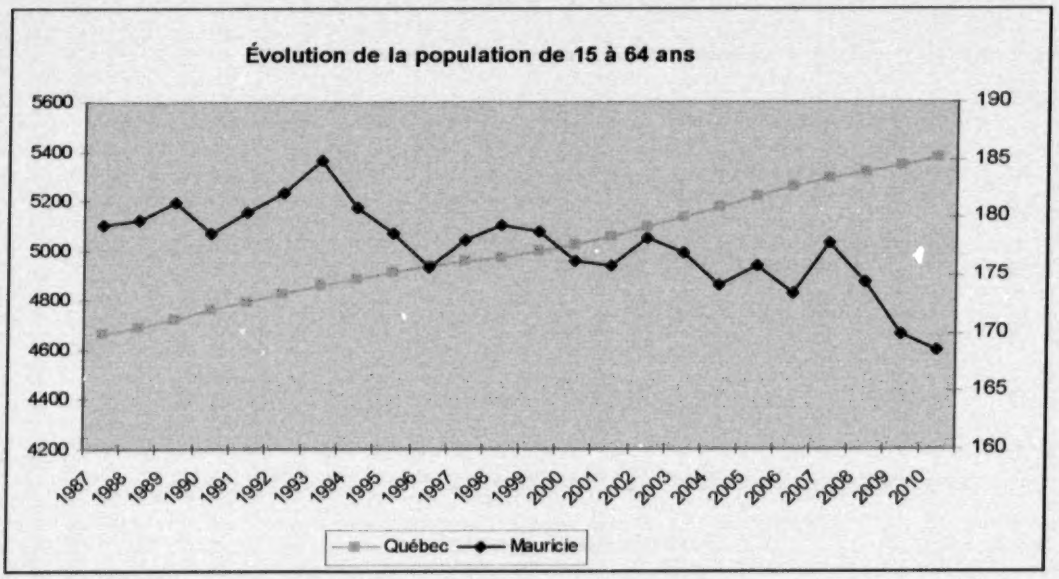
Pour les grands groupes de professions, plusieurs points importants sont à retenir, à savoir la forte demande potentielle issue du groupe de la vente et des services et la part plus forte des nouveaux postes dans la demande totale de personnel en sciences naturelles et appliquées ainsi qu'au sein du groupe de la santé. Notons aussi la totalité, sinon la proportion écrasante des futurs emplois à combler détenue par le remplacement dans plusieurs composantes, dont le secteur primaire, le grand groupe des métiers, du transport et de la machinerie, de même que pour le personnel de la transformation, de la fabrication et des services d'utilité publique.

Synthèse des perspectives professionnelles 2010-2014 en Mauricie				
Grand groupe	Emploi estimé en 2009 (arrondi)	Demande totale 2010 à 2014	Part de la création d'emplois (%)	Part du remplacement (%)
Gestion	8 500	1 800	22,2	77,8
Affaires, finance, administration	17 700	2 900	13,8	86,2
Sciences naturelles et appliquées	5 400	1 100	18,2	81,8
Santé	8 100	1 800	33,3	66,7
Sciences sociales, enseignement, etc.	10 400	1 800	22,2	77,8
Arts, culture, sports et loisirs	2 300	800	37,5	62,5
Vente et services	29 400	8 300	19,3	80,7
Métiers, transport et machinerie	19 400	3 600	2,8	97,2
Secteur primaire	3 000	300	0,0	100,0
Transformation, fabrication, services d'utilité publique	9 300	1 200	0,0	100,0
Toutes les professions	113 600	23 600	13,1	86,9

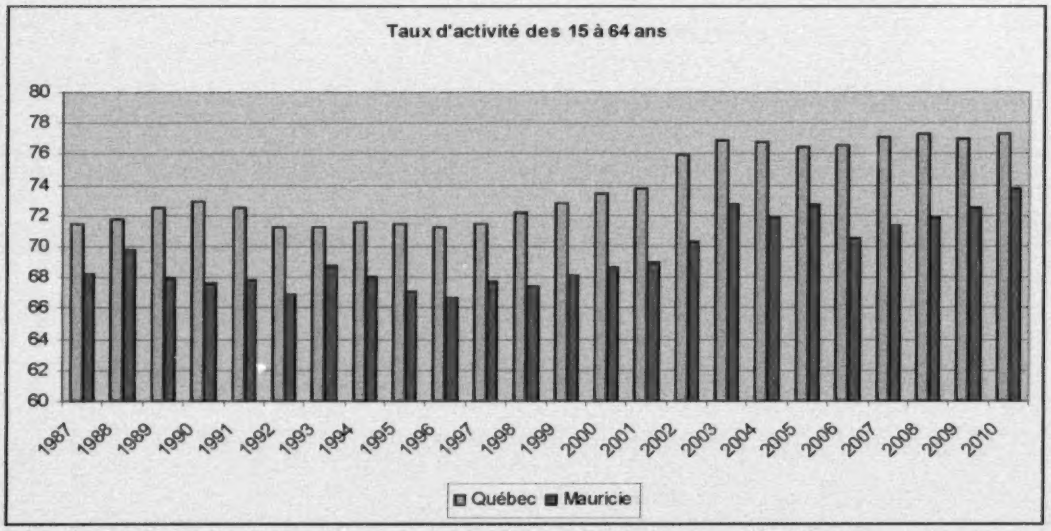
Main-d'œuvre disponible

Main-d'œuvre disponible

Lorsqu'on aborde le thème de la main-d'œuvre disponible, il faut d'abord se référer au concept de la population en âge de travailler, à savoir les 15 à 64 ans. Or, les données disponibles indiquent que sur une longue période, ce groupe d'âge a tendance à diminuer en Mauricie, alors qu'il s'accroît graduellement au Québec.



Concrètement, cela signifie que la population de 15 à 64 ans s'établissait à près de 4,664 millions de personnes au Québec en 1987; en 2010, ce chiffre atteignait 5,381 millions de personnes. Cela équivaut à une progression annuelle moyenne de 0,6 %, contrairement à la région de la Mauricie où une diminution annuelle moyenne de 0,3 % est signalée. Alors que les 15 à 64 ans étaient au nombre de 179 000 en 1987, ils étaient moins de 169 000 en 2010.

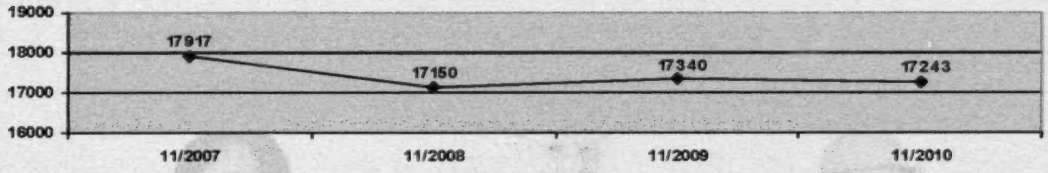


L'autre mesure de la disponibilité de main-d'œuvre est le taux d'activité de la population de 15 à 64 ans. Dans ce cas, on note que le ratio mauricien a toujours été en deçà de la moyenne québécoise qui s'affichait à 77,3 % comparativement à 73,8 % en Mauricie. Il s'agit d'un écart de 3,5 points, qui a tendance à se rétrécir depuis quelques années en raison de la progression du taux d'activité régional et de la stagnation de son équivalent du Québec au cours de la même période.

Même si les données indiquent une baisse de la population en âge de travailler, on note cependant qu'elle n'est pas utilisée à son plein potentiel.

Prestataires de l'aide financière de dernier recours

Depuis trois ans, le nombre de prestataires des programmes d'aide financière de dernier recours (incluant les prestataires *sans contraintes*, avec *contraintes temporaires* et *contraintes sévères*) a diminué de 3,9 % en Mauricie, passant de 17 917 (novembre 2007) à 17 243 (novembre 2010). À noter toutefois, à cause de la récession, que le nombre de prestataires avait augmenté en 2009. Il n'a diminué que de 0,6 % depuis ce temps.

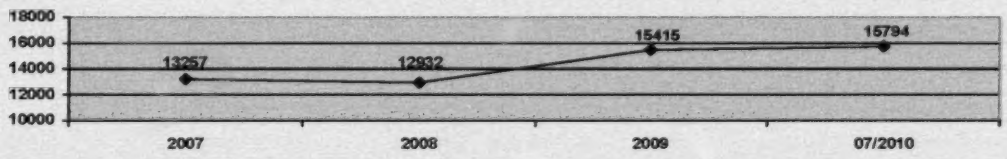


La proportion de prestataires par rapport à la population des personnes de 18 ans et plus en Mauricie est de l'ordre de 10,6 % (moyenne de janvier à novembre 2010), tandis que celle du Québec est de 7,4 %. À cet égard, la Mauricie représente la région québécoise avec le taux d'assistance sociale le plus important, dépassant même la Gaspésie-Îles-de-la-Madeleine (10,4 %) et l'Île-de-Montréal (10,1 %).

Le nombre de prestataires *sans contraintes à l'emploi* est de 6 318 (novembre 2010) ; soit pratiquement le même nombre que l'an dernier à la même date (6 323). Ce nombre représente 37 % de tous les prestataires. De ce bassin de main-d'œuvre potentiel, il est à noter que près des deux tiers (63 %) reçoivent des prestations depuis plus de deux ans, et que le tiers (34 %) sont âgés de 45 ans et plus, tandis que plus de la moitié (57 %) n'ont pas de cinquième secondaire. La grande majorité des prestataires d'aide sociale *sans contraintes à l'emploi* sont de ce fait éloignés du marché du travail, et requièrent un accompagnement plus soutenu dans le cheminement de leur réintégration.

Prestataires de l'assurance-emploi

Le nombre de participants à l'assurance-emploi a augmenté de 16,1 % entre 2008 et 2009, passant de 12 932 (moyenne 2008) à 15 415 (moyenne 2009). La récession explique cette forte augmentation. L'année 2010 n'aura pas vu ce nombre diminuer, la moyenne de prestataires de janvier à juillet étant de 15 794.



Une proportion de 69 % des prestataires de l'assurance-emploi sont des hommes, tandis que 54 % sont des travailleurs de 45 ans et plus.

Parmi ces prestataires, une proportion de 59 % ne déclarent aucun gain, ce qui signifie qu'ils ne travaillent ni à temps plein ni à temps partiel.

Les nouveaux prestataires[2] constituaient 23 % de tous les prestataires. Les prestataires occasionnels[3] représentaient 30 %, tandis que les prestataires réguliers saisonniers[4] formaient 47 %.

Les femmes

En Mauricie, les femmes représentent 51,5 % de la population âgée de 15 ans et plus. Les femmes sont plus nombreuses que les hommes à poursuivre leurs études au niveau collégial et au niveau universitaire. De 2001 à 2006, le taux d'emploi chez les femmes est passé de 44,9 % à 47,6 %, soit une augmentation de 2,7 points de pourcentage, alors que celui des hommes a à peine varié. Le revenu d'emploi moyen des femmes représente 64,9 % de celui des hommes. Les femmes sont plus touchées par le travail à temps partiel (26,9 %) que les hommes (11,1 %). Plus de femmes (12,8 %) que d'hommes (10,5 %) vivent avec un faible revenu. Cette situation concerne principalement les femmes peu scolarisées.

---

[2] Une demande en cinq ans

[3] Plus d'une demande en cinq ans, de façon irrégulière

[4] Une demande par année, au même moment de l'année

Les femmes occupent des emplois qui se retrouvent principalement dans des secteurs de service tels que la santé, le commerce de détail et l'enseignement. Elles demeurent beaucoup moins présentes dans les professions traditionnellement masculines, soit en sciences naturelles et appliquées, en métiers, transport et machinerie ainsi qu'en transformation et en fabrication. En Mauricie, une entente a été conclue avec l'organisme Femmes et production industrielle (FPI) afin de promouvoir la diversification professionnelle des femmes, sensibiliser les milieux de travail et outiller les organismes reliés à l'emploi et à la formation afin de contribuer à l'amélioration des conditions économiques des femmes. Une autre entente avec le Centre Le Pont vise à aider les femmes à intégrer le marché du travail, notamment celles qui se dirigent dans un secteur traditionnellement masculin. Une deuxième entente est aussi offerte pour les femmes peu scolarisées et éloignées du marché du travail qui ont besoin d'un support intensif pour réintégrer un emploi. De plus, un projet-pilote avec le Centre Le Pont est en cours de préparation afin de déployer des services d'employabilité aux femmes sans emploi dans les municipalités rurales de la MRC de Maskinongé.

Par ailleurs, contrairement aux hommes, les femmes entrepreneures sont confrontées à certains obstacles dont la conciliation travail-famille, le réseautage, la formation et l'accès au financement pour mener à bien leur entreprise. Une entente a été conclue avec l'organisme FEMMESSOR Mauricie pour offrir des ateliers de formation adaptés aux besoins spécifiques des femmes entrepreneures. Une autre entente a offert aux entrepreneures, des outils de développement et de support ainsi que le réseautage entre elles. Enfin, l'entente en matière d'égalité entre les femmes et les hommes dans la région de la Mauricie se termine en mars 2011. Des travaux sont amorcés pour négocier son renouvellement pour une autre période de trois ans.

Les jeunes

En 2006, les jeunes âgés de moins de 30 ans représentaient 20,4 % de la population régionale. Cette proportion est semblable à celle observée en 2001. Le taux d'emploi des jeunes est passé de 53,3 % à 59,1 %, soit une augmentation de six points de pourcentage. Quant au taux de chômage des jeunes (12,3 %), il s'est avéré encore supérieur au taux de la région (8,1 %) et au taux du Québec (7,0 %). En général, les jeunes sont beaucoup touchés par le travail à temps partiel (33,5 %) qui se conjugue souvent avec la poursuite des études.

Contrairement à ce que beaucoup de personnes croient, le taux de diplômation des jeunes est en hausse. En 1990, 20 % des jeunes de 25 à 29 ans n'avaient même pas terminé leurs études secondaires. En 2010, ce taux avait chuté de moitié, à 10 %. À l'autre bout du spectre, la proportion de diplômés universitaires est passée, pour ce même groupe d'âge, de moins de 15 % à près de 30 %. D'ailleurs, Emploi-Québec participe au comité COMPERES, relevant de la Table régionale de l'éducation en Mauricie (TREM), qui a pour mission de mobiliser et mettre à contribution l'ensemble des acteurs de la région pour contrer le décrochage scolaire. Force est de constater que les efforts investis pour contrer le décrochage scolaire produisent des résultats tangibles. De plus, des efforts sont consentis pour attirer les jeunes dans les formations professionnelles et techniques afin de combler des emplois qui deviendront disponibles d'ici 2014.

Selon les données de l'enquête sur la population active de Statistique Canada, la participation des jeunes au marché du travail s'est grandement accrue au cours de la dernière décennie et cette participation devrait au moins se maintenir au cours des prochaines années. L'attitude et les attentes des jeunes diplômés par rapport au travail sont très différentes des générations précédentes. Ils vont travailler dans

plus d'une entreprise durant leur parcours de vie professionnelle. Ils sont à la recherche de meilleures conditions de travail et de tâches plus intéressantes. Les employeurs doivent innover dans leur gestion de ressources humaines afin de les attirer et les retenir. Les jeunes qui ont quitté la région pour leur formation sont peu nombreux à y revenir pour travailler. Faute de trouver de la main-d'œuvre qualifiée, certains postes pourtant bien rémunérés restent vacants.

Malgré tout, un bon nombre d'emplois ne requérant pas de formation particulière demeurent encore disponibles et attractifs pour les jeunes sous-scolarisés. Ces jeunes décrocheurs vivent souvent des difficultés d'intégration et de maintien en emploi. Ils nécessitent un accompagnement accru et deviennent à risque de chômage de longue durée et répétitif. Deux ententes ont été conclues avec les carrefours Jeunesse Emploi de la Mauricie. La première concerne la mesure Jeunes en action, dont l'objectif est d'amener les jeunes éloignés du marché du travail, à développer leur autonomie sur le plan personnel, social et professionnel par le biais de l'intégration et du maintien en emploi, d'une participation à une mesure d'Emploi-Québec ou encore d'un retour aux études. La seconde concerne le projet ELDORADO qui consiste à soutenir des groupes de jeunes adultes non-diplômés dans l'élaboration et la réalisation de leur projet de vie passant par un retour aux études les menant à l'emploi.

De plus, une entente avec l'organisme SPRINT vise à amener les jeunes éprouvant des difficultés à se mettre en mouvement, à effectuer une recherche d'emploi active et autonome. Une deuxième entente, s'adressant à des jeunes plus éloignés du marché du travail, vise à permettre leur intégration en emploi par l'entremise de différentes interventions de soutien et d'orientation. Enfin, Emploi-Québec s'implique beaucoup dans le projet Engagement Jeunesse Mauricie afin d'assurer une plus grande cohésion et une complémentarité plus importante des services destinés aux jeunes.

Les personnes âgées de 55 ans et plus

Selon les données du Recensement de 2006, le taux d'emploi des personnes âgées entre 45 et 54 ans est de 59,5 %. Toutefois, ce taux diminue à 39,5 % pour les personnes âgées entre 55 et 64 ans. Les travailleurs âgés sont souvent confrontés aux difficultés qu'impose le contexte économique de la région. Bon nombre de travailleurs victimes de licenciement collectif doivent être soutenus par Emploi-Québec afin d'acquérir de nouvelles compétences nécessaires pour demeurer actifs sur le marché du travail. Par l'entremise de comités d'aide au reclassement de la main-d'oeuvre, ces travailleurs mis à pied obtiennent de l'aide à la formation, à la reconnaissance de leurs compétences ou au rehaussement de leurs «qualifications». D'ailleurs, représentant plus de 21 % de la population active de la région, la mise en place de conditions favorables à la prolongation de la vie active des personnes âgées de 55 ans et plus, constitue une avenue à explorer. Ces initiatives consistent à fournir de l'aide à la recherche d'emploi, à l'intégration au marché du travail et du maintien en emploi spécifiquement pour la clientèle expérimentée. L'ensemble du territoire est desservi par les ressources externes d'Emploi-Québec.

En Mauricie, quatre projets ont été mis en place afin de soutenir ces travailleurs dans le cadre de la mesure «Initiative ciblée pour les travailleurs âgés (ICTA)». Ainsi, une entente avec Stratégie Carrière a été conclue afin d'aider parmi cette clientèle, les travailleurs les plus éloignés du marché du travail à participer à seize semaines d'ateliers à rehausser leur employabilité. Une autre entente avec le Centre le Pont vise à aider les femmes âgées licenciées, en leur offrant dix semaines d'activités préparatoires à l'emploi suivi de deux semaines intenses de recherche d'emploi. Un troisième projet est aussi offert par le Cégep de Trois-Rivières comprenant cinq semaines d'ateliers pour préparer les gens de 55 ans et plus à réintégrer le

marché du travail. Enfin, le Centre de recherche d'emploi de la Mauricie a offert une aide à la recherche d'emploi particulièrement pour les gens de 55 ans et plus d'une durée de quatre semaines intensives. Au moment de rédiger ces lignes, deux sont en cours de réalisation, un en attente de renouvellement et un dernier en voie d'approbation.

Les personnes immigrantes

Selon une étude du ministère de l'Immigration et des Communautés culturelles (MICC), 1 715 personnes immigrantes sont arrivées en Mauricie entre 2005 et 2009 et y résident de façon permanente. L'attraction de personnes immigrantes en Mauricie se veut le résultat d'efforts conjugués de cinq tables locales et d'une table régionale couvrant près de 80 % du territoire et ce, grâce à la création d'un réseau de services d'accueil aux nouveaux arrivants (SANA) unique au Québec.

Entre 2001 et 2006, le nombre de personnes immigrantes a progressé de 24,8 % dans la région comparativement à 20,5 % au Québec. Par ailleurs, selon les données du Recensement de 2006, le taux d'emploi des personnes immigrantes de 15 ans et plus se situe à 50,5 % (54,5 % au Québec) et le taux de chômage est de 12,9 % (11,1 % au Québec).

Le renouvellement récent d'une entente spécifique en immigration par les partenaires gouvernementaux et la Conférence régionale des Élus de la Mauricie vient consolider les efforts consentis à l'attraction et la régionalisation de la clientèle Immigrante. Cette entente vise à soutenir des projets initiés par différents organismes contribuant ainsi à offrir des services appropriés aux besoins des personnes immigrantes dans la région.

Depuis déjà six ans, Stratégie Carrière est l'organisme mandaté en Mauricie pour mettre en oeuvre le programme de régionalisation des travailleurs issus de l'immigration et des communautés culturelles et de ce fait, est l'interlocuteur désigné par Emploi-Québec pour aider les gens à venir s'établir en région. L'organisme s'occupe également de la passerelle pour l'emploi, programme qui découle d'une entente avec le ministère de l'Immigration et des Communautés culturelles et qui facilite leur intégration dans des emplois dont les besoins ont été préalablement identifiés par les entreprises.

Les personnes handicapées

Selon l'Enquête sur la participation et les limitations d'activités (EPLA) 2006 de Statistiques Canada, le taux d'incapacité au Canada est passé de 12,4 % en 2001 à 14,3 % en 2006. Environ un Canadien sur sept a maintenant une incapacité. Cette augmentation est due en grande partie au vieillissement de la population et au signalement d'un plus grand nombre de cas de troubles d'apprentissage.

Selon les données de l'Institut de la statistique du Québec 2006, l'écart entre la participation des personnes handicapées sur le marché du travail et celle des personnes sans incapacité subsiste encore sur les territoires de la région sociosanitaire de la Mauricie et du Centre-du-Québec. Le taux d'emploi des personnes avec incapacité est nettement inférieur (34,3 %) à celui des personnes sans incapacité (67,7 %). Elles constituent donc une main-d'œuvre défavorisée sur le plan de la formation et de l'emploi.

D'ailleurs, pour les personnes handicapées, l'un des principaux obstacles à la recherche d'emploi est l'impression que leur formation n'est pas suffisante pour leur permettre de réussir au travail. La crainte de perdre une partie ou la totalité de leurs revenus actuels et la totalité ou une partie de leurs autres mesures de soutien vient par la suite. Les autres obstacles sont la discrimination et l'isolement par les autres travailleurs. Les personnes handicapées doivent composer avec une méconnaissance de leurs capacités et de leur potentiel tant auprès des employeurs que de la population.

Une entente portant sur l'intégration et le maintien au travail des personnes handicapées en Mauricie a été signée par l'OPHQ, la CRÉ, la Direction régionale d'Emploi-Québec et l'organisme SEMO. Cette entente, sur une période de trois ans, vise à développer des outils structurants pour mieux favoriser leur accès au marché du travail ainsi qu'à sensibiliser les acteurs du marché du travail, la population et les personnes handicapées, elles-mêmes. Trois ententes ont été conclues avec le Service externe de main-d'œuvre (SEMO) pour développer les compétences personnelles liées à l'insertion au marché du travail des personnes handicapées, les aider dans leur choix professionnel, les supporter dans leur recherche d'emploi et effectuer le suivi et l'accompagnement.

Les personnes judiciarisées

La population judiciarisée constitue également un bassin de travailleurs non négligeable. Aux prises avec des problématiques multiples, ceux-ci sont pris en charge très tôt dans leur processus d'intégration en emploi et bénéficient d'un suivi adapté après avoir obtenu leur emploi.

Pour ce faire, Emploi-Québec s'est associé avec le *Service d'intégration à l'emploi Radisson* afin d'amorcer le processus d'intégration de 75 détenus avant même leur libération. Une seconde entente de services a également été convenue avec le même organisme pour aider 135 personnes possédant un casier judiciaire, à intégrer le marché du travail dès leur libération. Et finalement, une dernière entente permet d'intégrer et de suivre en emploi 24 personnes judiciarisées et aux prises régulièrement avec des problèmes de toxicomanie. Ce programme vise particulièrement à soutenir ces personnes en emploi en leur offrant un accompagnement pour lever les obstacles rencontrés au travail et du coup, contrer le décrochage pouvant survenir suite à une mise à pied.

Les Autochtones

Les Autochtones de la Mauricie sont surtout regroupés sur le territoire du Haut-Saint-Maurice, plus spécifiquement à l'intérieur de deux communautés atikamekw : Wemotaci et Obedjiwan. Une minorité d'entre eux, soit environ 700 personnes (Recensement de 2006), résident toutefois à l'extérieur des communautés, principalement à La Tuque, et sont desservis à Emploi-Québec par une ressource qui leur est spécifiquement dédiée. Celle-ci travaille en étroite collaboration avec le Centre d'amitié autochtone de La Tuque, notamment par le biais de la mesure Projet de préparation en emploi afin de mener à bien le volet Jeunes en action autochtones.

Les Autochtones sont aux prises avec d'importants problèmes psychosociaux tels que l'isolement, la sous-scolarisation et le décrochage scolaire. Ces problèmes s'avèrent plus difficiles à résoudre pour ceux vivant sur le territoire de la communauté (environ 2 800 résidents), les ressources d'aide y étant plus limitées.

Outre le Projet préparatoire à l'emploi avec le Centre d'amitié autochtone cité plus haut, une autre entente de collaboration entre Emploi-Québec et les communautés autochtones du territoire est en cours : une formation psychosociale (MFOR administratif) dont bénéficient certains travailleurs sociaux autochtones du Conseil de la Nation Atikamekw.

À celle-ci s'ajoute une autre entente, dont les démarches sont en cours, afin de former de futurs employés en opération de machineries lourdes en voirie forestière pour la future mini-centrale hydroélectrique de la rivière Manouane et autres travaux sur le territoire de la communauté (en collaboration avec l'École forestière de La Tuque et Atikamekw Aski).

Contexte organisationnel

Tel que présenté précédemment, le marché du travail est confronté à des changements majeurs. Au cours des prochaines années, ces transformations agiront sur l'évolution de la clientèle d'Emploi Québec. Non seulement, observera-t-on une baisse de celle-ci, mais sa composition de même que ses besoins seront différents. Parallèlement, Emploi-Québec composera avec l'accentuation des mouvements de personnel, en raison des nombreux départs à la retraite, ce qui aura une incidence sur l'expertise qu'elle détient.

Par ailleurs, l'environnement interne actuel d'Emploi-Québec est caractérisé par une infrastructure informatique vieillissante. Cette infrastructure, destinée à soutenir le travail du personnel dans sa prestation de services à la population et aux entreprises, affecte sa productivité et nécessite des améliorations.

En outre, les habitudes en matière de service à la clientèle ont connu des changements majeurs ces dernières années, les nouvelles technologies de l'information et des communications étant de plus en plus accessibles et utilisées par les clientèles. À titre d'exemple, il est devenu commun d'utiliser Internet pour recevoir des services ou interagir avec des institutions publiques ou des entreprises (banques, services gouvernementaux, etc.). Or, l'organisation de la prestation de services d'Emploi-Québec n'a pas suivi cette évolution autant qu'il le faut.

Ainsi, pour continuer à réaliser sa mission avec succès et assurer la livraison de services efficients, Emploi-Québec, à l'instar de nombreux états membres de l'organisation de coopération et de développement économiques (OCDE), doit innover et transformer son modèle d'affaires afin de pouvoir faire face aux mutations du marché du travail, à l'évolution du profil et des habitudes de ses clientèles, à la situation des finances publiques ainsi qu'aux nombreux mouvements de personnel qui surviendront au cours des prochaines années. Ces différents éléments posent des défis que l'organisation ne peut relever avec son modèle d'affaires actuel.

Orientations régionales

En 2011-2012, compte tenu des enjeux auxquels elle fait face, Emploi-Québec structurera ses interventions autour de cinq grandes orientations, cohérentes avec celles du Plan stratégique 2011-2014 du ministère de l'Emploi et de la Solidarité sociale :

Orientation 1 : Atténuer les effets résiduels de la récession sur le marché du travail et soutenir la relance de l'emploi;

Orientation 2 : Favoriser la participation active au marché du travail et l'emploi du plus grand nombre de personnes;

Orientation 3 : Contribuer à l'amélioration de la productivité et de la capacité d'adaptation des entreprises aux changements;

Orientation 4 : Offrir les services de solidarité sociale dans une perspective d'insertion en emploi et soutenir la mobilisation des milieux en faveur de la solidarité et de l'inclusion sociale, tout en accordant un soutien du revenu aux personnes qui bénéficient des divers programmes d'aide financière;

Orientation 5 : Revoir et optimiser le partenariat, les processus de travail, la prestation de services et l'organisation territoriale d'Emploi-Québec.

Les orientations 2011-2012 s'inscrivent dans la continuité des orientations du plan d'action de l'exercice précédent. Elles tiennent compte du niveau encore élevé de chômeurs en 2011. Elles répondent aussi aux grands enjeux structurels auxquels la Mauricie est confrontée, en visant l'amélioration du taux d'emploi de la population ainsi que de la productivité et de la capacité d'adaptation des entreprises. De plus, Emploi-Québec soutiendra financièrement les personnes et les familles démunies, tout en privilégiant l'emploi comme principal moyen d'assurer l'autonomie économique et sociale des personnes considérées aptes au travail, contribuant ainsi à la lutte contre la pauvreté et l'exclusion sociale. Enfin, l'orientation organisationnelle témoigne de la nécessité pour Emploi-Québec d'entreprendre la révision de son modèle d'affaires, dans un objectif de modernisation de sa prestation de services, afin d'assurer la livraison de services efficients.

ORIENTATION 1 : Atténuer les effets résiduels de la récession sur le marché du travail et soutenir la relance de l'emploi.

Dès les premiers signes de ralentissement de l'économie québécoise en 2008, le gouvernement a mis en œuvre des actions énergiques et concertées pour soutenir le nombre croissant d'entreprises en difficulté et pour aider les personnes qui perdaient leur emploi, en collaboration étroite avec les partenaires du marché du travail. Cela a d'ailleurs permis à Emploi-Québec d'aider un nombre record d'individus et d'entreprises au cours des deux dernières années. Cependant, malgré l'amélioration marquée des

conditions du marché du travail, certaines personnes et certaines entreprises subissent toujours les effets de la récession.

Ainsi, en 2011-2012, Emploi-Québec poursuivra ses interventions afin d'aider les chômeurs, les personnes à risque de perdre leur emploi, les secteurs d'activité et les entreprises en difficulté à la suite de la récession. Les interventions viseront également à soutenir la relance de l'emploi.

En collaboration avec ses partenaires du milieu socioéconomique, Emploi-Québec continuera à assurer la veille de la situation du marché du travail et de l'évolution de ses bassins de clientèles, et à apporter les ajustements nécessaires à son offre de service.

ORIENTATION 2 : Favoriser la participation active au marché du travail et l'emploi du plus grand nombre de personnes.

L'évolution démographique défavorable que connaîtra la Mauricie risque d'exercer des pressions à la baisse sur l'accroissement de la richesse collective, d'où l'importance d'accroître la participation de la population en âge de travailler au marché du travail et à l'emploi. Le fait d'occuper un emploi demeure en même temps le principal moyen de réduire la pauvreté de façon durable.

Bien qu'une grande partie des chômeurs soient relativement autonomes face à leur intégration au marché du travail, un nombre significatif d'entre eux risque de voir la durée de leur chômage se prolonger et son coût s'alourdir en l'absence d'une intervention des services publics d'emploi. Emploi-Québec visera notamment à mettre en œuvre les stratégies adaptées à la solution des problèmes de faible taux d'activité et de sous-emploi qui affectent plus particulièrement certains groupes, que les personnes de ces groupes soient prestataires de l'assurance-emploi, de l'assistance sociale ou encore, sans soutien public du revenu. Une attention particulière sera toutefois portée à la mobilisation et à l'accompagnement des clientèles aptes au travail de l'assistance sociale, à l'amélioration de l'intégration à l'emploi de la main-d'œuvre immigrante nouvellement arrivée ainsi qu'à l'encouragement au maintien en emploi de la main-d'œuvre expérimentée.

En raison des difficultés accrues de recrutement, Emploi-Québec sera appelée à jouer un rôle de plus en plus important afin d'aider les entreprises à accueillir une main-d'œuvre provenant de bassins traditionnellement plus éloignés du marché du travail ou sous-utilisés.

ORIENTATION 3 : Contribuer à l'amélioration de la productivité et de la capacité d'adaptation des entreprises aux changements.

À l'instar du Québec, la Mauricie évolue depuis un certain temps dans un contexte de profondes mutations. Son marché du travail est aux prises dans certains secteurs avec des difficultés accrues de recrutement de la part de ses entreprises. Il doit également faire face à un important chômage et à un sous-emploi chronique chez certains groupes de personnes.

Les pressions à la hausse sur les conditions de travail, dont les salaires, occasionnées par la rareté grandissante de la main-d'œuvre, la vigueur de la devise canadienne par rapport au dollar américain et la

compétition accrue des pays à faible coût de main-d'œuvre, sont autant d'éléments qui solliciteront la capacité des entreprises à s'adapter aux changements. Afin de maintenir et d'améliorer leur compétitivité, les entreprises devront chercher à accroître leur productivité.

Emploi-Québec sera donc appelée à accompagner les entreprises dans leur quête d'une productivité accrue, en intervenant sur la dimension liée à sa mission, soit la gestion des ressources humaines. Elle visera ainsi à favoriser la capacité d'adaptation de la main-d'œuvre et des entreprises aux changements, en soutenant notamment la formation, le développement des compétences, la mobilité de la main-d'œuvre et l'organisation du travail.

ORIENTATION 4 : Offrir les services de solidarité sociale dans une perspective d'insertion en emploi et soutenir la mobilisation des milieux en faveur de la solidarité et de l'inclusion sociale, tout en accordant un soutien du revenu aux personnes qui bénéficient des divers programmes d'aide financière.

Emploi-Québec accorde une grande importance à la prévention de la dépendance à l'aide financière de dernier recours, à la gestion rigoureuse des programmes d'aide financière et à la mobilisation pour l'autonomie économique et l'inclusion sociale.

Le soutien financier des personnes démunies est donc au cœur des services de solidarité sociale d'Emploi-Québec. Et outre celui-ci, Emploi-Québec déploie des efforts continus pour favoriser l'inclusion sociale des prestataires d'une aide financière de dernier recours et les soutenir dans leurs démarches, avec l'aide des services publics d'emploi, en vue d'un retour sur le marché du travail.

Afin de poursuivre les efforts de lutte contre la pauvreté et l'exclusion sociale, le Québec s'est doté d'un second plan en la matière, le Plan d'action gouvernemental pour la solidarité et l'inclusion sociale 2010-2015 : *Le Québec mobilisé contre la pauvreté*[5], coordonné par le ministère de l'Emploi et de la Solidarité sociale. Il s'articule autour de quatre orientations :

- Revoir nos façons de faire et rapprocher les décisions des milieux locaux et régionaux;
- Valoriser le travail et favoriser l'autonomie des personnes;
- Soutenir le revenu des personnes défavorisées;
- Améliorer les conditions de vie des personnes et des familles à faible revenu.

[5] Voir : http://www.mess.gouv.qc.ca/plan-action/index.asp

ORIENTATION 5 : Revoir et optimiser le partenariat, les processus de travail, la prestation de services et l'organisation territoriale d'Emploi-Québec.

Emploi-Québec mise sur l'optimisation de ses services et sur la transformation de son modèle d'affaires pour s'adapter à un environnement marqué par des mutations profondes du marché du travail dans un contexte de diminution des ressources. Déjà amorcée, la première démarche vise à optimiser les services offerts, plus particulièrement la façon dont ils sont offerts et leur répartition territoriale, dans le but d'alléger la pression exercée sur le personnel et sur la capacité organisationnelle à livrer des services de qualité.

De façon concomitante à la démarche d'optimisation, Emploi-Québec vise la transformation de son modèle d'affaires, démarche qui se réalisera sur plusieurs années. Le renouvellement du modèle d'affaires s'appuiera sur les forces d'Emploi-Québec, soit la gestion sur une base partenariale, la gestion décentralisée de ses interventions, sa présence sur le territoire québécois et sa gestion par résultats. Il passera par un changement majeur de nos façons de faire et de desservir les clients. Les solutions suivantes seront à la base du nouveau modèle d'affaires :

- Le multiaccès : accès multiples aux services d'Emploi-Québec par des coordonnées universelles;
- Le multi-intervenant : un dossier électronique unique favorisant la prise en charge des demandes par différents intervenants;
- Le multisite : la possibilité pour Emploi-Québec, grâce à une utilisation optimale des technologies de l'information et des communications disponibles sur le marché, de regrouper des interventions;
- La multisolution : une réponse sur mesure aux besoins du client.

La prestation de services d'Emploi-Québec ne peut se faire que grâce à la contribution de ressources humaines qualifiées et engagées, contribution qui passe avant tout par un personnel en santé. À cet égard, Emploi-Québec accordera une attention particulière à ses ressources humaines, en mettant la santé des personnes au cœur de ses valeurs et ce, en continuité avec la démarche d'amélioration en santé et qualité de vie au travail. Elle misera aussi sur la préservation de l'expertise développée au fil des ans en assurant le transfert des compétences. Ces actions sont d'autant plus nécessaires dans un contexte où les mouvements de personnel, amorcés au cours des dernières années, sont nombreux.

Enjeux régionaux

La consultation d'automne 2010 auprès des différents intervenants du milieu socioéconomique de la Mauricie a pu faire ressortir sept enjeux majeurs dont Emploi-Québec tiendra compte dans ses interventions en regard de sa mission.

Croissance du bassin de main-d'œuvre versus le faible indice de création d'emplois

La récente récession a évidemment contribué à la hausse du taux de chômage et donc, à l'augmentation des bassins de main-d'œuvre, notamment des prestataires de l'assurance-emploi et des prestataires de l'aide financière de dernier recours.

Au moment de la consultation, la Mauricie tardait à sortir de la récession, alors que l'ensemble des régions du Québec était parvenu à une reprise. La situation semble s'être quelque peu améliorée depuis lors, mais le contexte économique de la Mauricie demeure néanmoins encore fragile. La création d'emplois, quoique démontrée, est lente et de ce fait, le bassin de chômeurs demeure toujours élevé et le nombre d'emplois insuffisant pour les intégrer.

Découragement et désintérêt de la main-d'œuvre face au marché du travail

La rareté des emplois disponibles due à la récente récession n'a pas amélioré le taux d'activité de la Mauricie qui était encore parmi les plus faibles au Québec en janvier 2011. Plusieurs personnes, découragées face à un marché du travail peu stimulant, ont tout simplement cessé de chercher de l'emploi, croyant – à tort ou à raison – que cette démarche serait vaine.

Depuis quelques mois, on assiste toutefois à une légère remontée du taux d'activité. L'esquisse d'une reprise ainsi que les nouvelles plus encourageantes des médias semblent produire leur effet positif sur la main-d'œuvre disponible.

Taux de roulement élevé de la main-d'œuvre dans certains secteurs et dans certaines entreprises

Lors du processus de consultation, la majorité des employeurs ont manifesté une préoccupation importante face à cet enjeu, spécifiant qu'ils avaient non seulement des difficultés à trouver de la main-d'œuvre pour combler leurs postes, mais également de sérieux problèmes à la retenir.

Les discussions ont beaucoup porté sur les jeunes travailleurs de la génération Y. Bon nombre d'employeurs éprouvent des difficultés à s'adapter à la mentalité qui anime ces jeunes travailleurs versus le monde du travail. Ils émettent certaines réserves parfois quant à leur loyauté et leur attitude démontrant davantage d'importance à leur propre bien-être plutôt qu'aux enjeux des entreprises. Les employeurs ont également demandé une aide afin que les prestataires de l'aide de dernier recours qu'ils embauchent, soient accompagnés de façon plus soutenue afin de favoriser leur rétention en emploi et leur assiduité.

Les discussions entourant cet enjeu ont fait ressortir un paradoxe prévalant dans la région de la Mauricie, et qui présente tout un défi à relever... D'une part, la Mauricie, aux prises depuis deux ans avec une conjoncture économique difficile, est en présence de pertes d'emplois et d'un accroissement important de son bassin de main-d'œuvre disponible. D'autre part, les employeurs éprouvent des difficultés persistantes à trouver la main-d'œuvre dont ils ont besoin pour combler leurs postes et ce, qu'il s'agisse d'emplois spécialisés ou non spécialisés.

Emplois non spécialisés difficiles à combler

La consultation a mis à jour le fait que plusieurs emplois, offrant des conditions plus ou moins avantageuses, ne trouvent pas preneurs dans la région. Il semble admis que les travailleurs soient réticents à accepter des emplois au salaire minimum et à des conditions précaires.

Cette situation occasionne des problèmes pour les employeurs qui ont souvent besoin d'une main-d'œuvre non spécialisée; que ce soit pour combler leurs besoins permanents ou occasionnels. On rencontre ce genre de situation surtout en ce qui a trait aux entreprises ayant à faire face à des périodes définies de surplus de production en cours d'année et qui doivent ensuite procéder à des mises à pied.

Inadéquation entre les qualifications de la main-d'œuvre disponible et les besoins changeants du marché du travail, notamment au chapitre des emplois spécialisés

Le marché du travail se modifie et les entreprises doivent demeurer à l'avant-garde des progrès dans leur champ d'expertise et composer avec un niveau de compétition de plus en plus exigeant. De cette façon, certaines compétences qui naguère étaient recherchées par les employeurs sont moins en demande. D'autre part, en partie à cause des nouvelles technologies, les employeurs recherchent souvent des candidats ayant un profil de connaissances et de compétences particulières qu'ils parviennent difficilement à trouver en région, ni même à l'extérieur de la Mauricie. Ils se tournent donc de plus en plus vers l'immigration.

Il est vrai que plusieurs postes seraient plus facilement comblés si les employeurs étaient mieux accompagnés dans leur processus de dotation. Il y a des gens possédant les compétences recherchées au Québec, mais comment les repérer et surtout les convaincre de venir s'installer en région?

La solution la plus prometteuse demeure évidemment d'investir dans la formation de l'important bassin de main-d'œuvre déjà disponible en région. Le défi est de taille puisqu'une certaine catégorie de main-d'œuvre, notamment les prestataires de l'aide financière de dernier recours, détient un faible niveau de

qualification qui fait obstacle à leur intégration professionnelle. À l'instar d'une consultation antérieure, tous les intervenants constatent la difficulté croissante d'intéresser cette clientèle et de la motiver à entreprendre une démarche vers la formation et l'emploi :

- De multiples problèmes psychosociaux tels qu'une faible estime de soi, des habiletés sociales inadéquates, une santé mentale et physique précaires ainsi que l'alcoolisme et la toxicomanie;
- Une faible confiance dans le potentiel du marché du travail de leur procurer un emploi qui leur convienne. Lorsqu'ils reprennent confiance, ils effectuent une recherche d'emploi souvent sans aide, avec un accès restreint à l'information sur le marché du travail et se retrouvent alors en situation d'échec;
- L'absence d'obligation de s'investir dans une démarche vers l'emploi.

Les stratégies pour susciter l'engagement et l'assiduité de ces personnes dans une démarche de formation doivent être revues et surtout, se situer en complémentarité avec celles des intervenants externes en employabilité, en formation, en santé et services sociaux ainsi que celles des entreprises. Par ailleurs, les intervenants sont conscients de devoir améliorer leurs connaissances des milieux de travail pour mieux soutenir les démarches d'intégration à l'emploi. Ils considèrent aussi essentielle l'adoption d'approches multiples. De même, les employeurs faisant face à un manque de main-d'œuvre pour certains postes de travail, démontrent davantage d'ouverture à la main-d'œuvre préparée par Emploi-Québec et ses partenaires.

Petites et moyennes entreprises qui tardent à s'adapter aux nouvelles réalités du marché du travail en matière de gestion des ressources humaines et de gestion prévisionnelle de main-d'oeuvre

Comme il a été mentionné plus haut, les employeurs consultés ont fait mention de réels problèmes de recrutement de main-d'œuvre, tant du point de vue des emplois spécialisés que non spécialisés, mais aussi de problèmes de plus en plus évidents de rétention.

Ces difficultés de recrutement ont un impact sur leur production et, dans certains cas, la survie de leur entreprise est en jeu. Une panoplie de facteurs font en sorte qu'ils doivent s'adapter à cette nouvelle réalité du marché du travail, entre autres : le vieillissement de la population, les départs massifs à la retraite, le manque d'intérêt de certains chercheurs d'emploi en lien avec les postes offerts et le manque de qualifications versus les postes disponibles.

Certains employeurs ont déjà commencé à envisager et même, à concrétiser de nouvelles méthodes de recrutement et de rétention de leur personnel, mais elles demeurent encore à la marge. La plupart d'entre eux constatent que des changements ont cours et tentent de comprendre ce qui se passe.

Esprit d'entrepreneuriat et relève d'entreprises peu présents

Certains entrepreneurs près de prendre leur retraite, ont mentionné être inquiets pour l'avenir de leur entreprise. En effet, ils éprouvent des difficultés à identifier une relève éventuelle prête à s'en rendre

acquéreur – tant de leur propre famille que de l'extérieur. Ceux là envisagent la fermeture comme alternative.

Les intervenants du milieu économique de la Mauricie ont confirmé cette rareté de la relève et, de façon plus générale, ils constatent que l'esprit entrepreneurial n'est pas très présent dans notre région, contrairement à la Beauce, par exemple, ou au Centre-du-Québec.

La Mauricie a été très longtemps sous l'égide de la grande industrie manufacturière (les pâtes et papiers, notamment), qui offrait des salaires et des conditions de travail n'incitant pas nécessairement la population à développer une véritable fibre entrepreneuriale. Plusieurs mesures ont été mises en place pour contrer cette lacune, mais tous les intervenants croient qu'il s'agit là d'un travail pouvant s'échelonner sur des décennies avant que les efforts ne portent fruits.

Stratégies régionales

Le Conseil régional des partenaires du marché du travail a retenu dix stratégies régionales (en gras) pour lever les obstacles liés aux sept enjeux régionaux; à celles-ci s'ajoutent quelques stratégies nationales dont la Mauricie tient également compte :

En lien avec le soutien spécifique aux entreprises et à la relève d'entreprises :

- **Améliorer la connaissance des entreprises sur les bassins de main-d'œuvre disponible;**
- **Inciter les entreprises à adopter de nouvelles pratiques en matière de recrutement et de gestion des ressources humaines, incluant la gestion de la diversité;**
- **Attirer, valoriser et favoriser la rétention de la main-d'œuvre qualifiée;**
- **Soutenir la relève d'entreprise;**
- **Encourager l'esprit d'entrepreneuriat;**

En lien avec le soutien spécifique aux chercheurs d'emploi :

- **Qualifier la main-d'œuvre disponible en fonction des besoins des entreprises;**
- Soutenir les efforts de formation et de qualification de la main-d'œuvre (avec ou sans emploi) avec une attention particulière pour la formation de base, qui constitue un déterminant important de la capacité à apprendre, à participer à la formation en entreprise, à s'adapter aux changements et à utiliser les nouvelles technologies;
- **Stimuler la participation au marché du travail soit par le retour aux études, soit par l'intégration en emploi en fonction des besoins des entreprises;**
- Soutenir l'intégration et le maintien en emploi des clientèles éloignées ou sous-représentées sur le plan de l'emploi, notamment les jeunes, les personnes handicapées, les travailleuses et travailleurs expérimentés et les membres des minorités visibles et les personnes immigrantes;

En lien avec le soutien conjoint aux entreprises et aux chercheurs d'emploi :

- **Fournir des efforts concertés pour accroître la productivité de la main-d'œuvre;**
- Assurer une utilisation maximale des services de placement et d'information sur le marché du travail, plus particulièrement des services électroniques, par toutes les clientèles suffisamment autonomes (individus et entreprises);

- **Améliorer la connaissance du marché du travail au chapitre des emplois à combler;**

En lien avec le soutien au développement socioéconomique :

- **Fournir des efforts concertés pour soutenir la création d'emplois;**

- Assurer la veille de l'évolution du marché du travail, en collaboration avec les partenaires, et apporter les ajustements nécessaires à son offre de service;

En lien avec la prestation de services d'Emploi-Québec :

- Poursuivre les travaux visant à accroître l'efficience et l'efficacité de la prestation de services publics d'emploi, particulièrement en revoyant le modèle d'affaires d'Emploi-Québec.

Actions prioritaires

Emploi-Québec, en collaboration avec de nombreux partenaires, soutient activement le CRPE dans la réalisation de ses mandats. Pour ce faire, l'agence gouvernementale a elle-même initié différents projets visant également le rééquilibre du marché du travail dans la région, plus spécifiquement en visant à augmenter le taux de productivité et assurer la relève des entreprises.

Sur le plan régional :

Soutien spécifique aux entreprises et à la relève d'entreprises :

- Accompagnement des entreprises dans leur développement de meilleures pratiques en gestion des ressources humaines;
- Poursuite de l'entente avec les CLD de la Mauricie et l'organisme Femmessor sur le soutien à donner aux nouveaux entrepreneurs;
- Poursuite du projet de création d'emplois locaux par des mesures de soutien à l'entrepreneuriat coopératif destinées aux sept municipalités très dévitalisées de la Mauricie;
- Évaluation de la faisabilité de mettre sur pied un service de main-d'œuvre spécialisée et non-spécialisée pour les besoins ponctuels des entreprises;

Soutien spécifique aux chercheurs d'emploi :

- Référence des chômeurs en réorientation de carrière vers des formations offrant des perspectives d'emploi très favorables, favorables et acceptables;
- Poursuite de l'offre de formation à temps partiel, permanente et évolutive, répondant aux besoins de certains travailleurs et chercheurs d'emploi;
- Maintien au recours des comités d'aide au reclassement de la main-d'œuvre dans le but de soutenir les travailleurs licenciés collectivement afin de réintégrer le marché du travail;
- Poursuite de la mise à jour et la diffusion du répertoire des entreprises;

Soutien conjoint aux entreprises et aux chercheurs d'emploi :

- Collaboration à la mise en œuvre d'une stratégie de recrutement pour combler les places disponibles dans les formations offertes par les établissements d'enseignement de la région et dont les options répondent aux besoins de main-d'œuvre;

- Poursuite du projet éducation-santé-emploi visant à réduire l'écart entre l'offre de formation et les besoins de main-d'oeuvre en santé et services sociaux;

- Poursuite du Projet de concertation entre Emploi-Québec Mauricie et les commissions scolaires de la Mauricie au sujet de Placement en ligne et IMT en ligne;

Soutien au développement socioéconomique :

- Poursuite des ententes de partenariat déjà en vigueur (stratégie féminine, personnes handicapées, personnes immigrantes, économie sociale, développement social, réussite éducative, répertoire des entreprises) et mise en œuvre de celle de la planification stratégique du secteur de l'agriculture et de l'agroalimentaire, et d'autres au besoin;

- Aide pour combler les places de formation en régions éloignées;

- Déploiement de l'Outil d'information ATLAS EMPLOI afin de visualiser les détails de l'évolution sectorielle et géographique de l'emploi d'une région, d'une MRC et même d'une municipalité;

- Poursuite de la diffusion de l'information sur le marché du travail.

Ressources allouées

Les ressources au service des individus et des entreprises

Emploi-Québec Mauricie est doté d'un budget d'intervention annuel pour offrir les services publics d'emploi établi en fonction des ententes avec le gouvernement fédéral et des objectifs financiers du gouvernement québécois. Conformément à son mode de gestion, les attentes régionales de résultats liés aux services d'emploi sont convenues en tenant compte du niveau du budget accordé. L'Agence compte également un budget de transfert pour assurer l'aide financière de dernier recours ainsi que pour offrir d'autres programmes spécifiques liés aux services de solidarité sociale.

Services publics d'emploi

Le budget d'intervention du Fonds de développement du marché du travail est utilisé pour financer les mesures actives des services publics d'emploi. Ce budget s'élève à près de 30,3 millions de dollars pour l'année 2011-2012. Il s'agit d'une baisse de 6,2 millions par rapport à 2010-2011. Cet ajustement est dû à la fin des mesures exceptionnelles supplémentaires visant à réduire les effets de la récession sur le marché du travail, sommes prévues pour une période de deux ans (2009-2011). Comme on le verra dans la section suivante, des efforts continueront cependant à être consacrés pour soutenir la reprise économique.

Le budget 2011-2012 comprend des crédits de 23,0 millions en vertu de l'Entente Canada-Québec relative au marché du travail (ECQ). Ce budget doit être utilisé pour l'aide aux participantes et aux participants de l'assurance-emploi ainsi que pour les entreprises. Il comprend également les sommes liées à l'Entente Canada-Québec sur le développement du marché du travail 2008-2014 (EMT) qui visent les mesures et services d'emploi et de formation de la main-d'œuvre pour les personnes sans emploi qui ne sont pas des participantes ou des participants de l'assurance-emploi et pour les travailleuses et travailleurs ayant des besoins de formation de base ou qui sont sans qualification reconnue.

Le modèle de répartition du budget d'intervention qui est distribué en début d'année aux centres locaux d'emploi (CLE) tient compte pour chacun des territoires du volume de prestataires de l'aide financière de dernier recours, du volume de prestataires de l'assurance-emploi et du nombre d'entreprises de moins de 200 employés. De plus, et ce, dans une proportion moindre, la répartition du budget tient compte des engagements et des reports réalisés par chacun des CLE au cours de l'année précédente.

Services de solidarité sociale

Le budget de transfert dont disposent les services de solidarité sociale en Mauricie est estimé à 135 millions. Il s'agit essentiellement d'une enveloppe centrale dont les dépenses sont administrées régionalement en fonction des prestations auxquelles les ménages ou les individus ont droit en vertu de la Loi sur l'aide aux personnes et aux familles et de son règlement d'application.

Cibles

Indicateurs	Shawinigan	Trois-Rivières	Louiseville	La Tuque	Sainte-Thècle	Sainte-Geneviève	Centre de traitements administratifs	Régional
Cible commune aux deux services								
Sorties convergées de l'aide financière de dernier recours								
CLE	864	1 481	230	148	105	82		2 910
Centre administratif Grand-Mère							30	30
Centre administratif Cap-de-la-Madeleine							70	70
Services publics d'emploi								
Nombre de nouveaux participants aux interventions des services publics d'emploi	3 589	6 080	1 254	731	756	407		12 817
Nombre de participants de l'assurance-emploi aux interventions des services publics d'emploi	1 806	3 053	677	390	424	228		6 578
Nombre de nouveaux participants aux stratégies du CDRCMO	30	73	28	8	7	9		155
Nombre de personnes en emploi après avoir bénéficié d'une intervention des services publics d'emploi	1 850	3 133	646	377	389	210		6 605

Indicateurs	Shawinigan	Trois-Rivières	Louiseville	La Tuque	Sainte-Thècle	Sainte-Geneviève	Centre de traitements administratifs	Régional
Nombre de participants de l'assurance-emploi en emploi après avoir bénéficié d'une intervention des services publics d'emploi	652	1 102	245	141	153	82		2 375
Nombre d'entreprises nouvellement aidées par les interventions des services publics d'emploi	64	156	66	21	23	26		356
Nombre de nouveaux participants aux interventions des services publics d'emploi, participants des programmes de l'assistance sociale	1 303	2 192	345	212	155	93		4 300
Nombre de participants des programmes de l'assistance sociale en emploi après avoir bénéficié d'une intervention des services publics d'emploi	552	928	146	90	65	39		1 820
Services de solidarité sociale								
Délai moyen de traitement des nouvelles demandes à l'attribution initiale (jours ouvrables)	10	10	10	10	10	10		10
Proportion des plaintes avec recommandation de modifications	25 %	25 %	25 %	25 %	25 %	25 %		25 %
Pourcentage des décisions modifiées à la suite d'une demande de révision	21 %	21 %	21 %	21 %	21 %	21 %		21 %

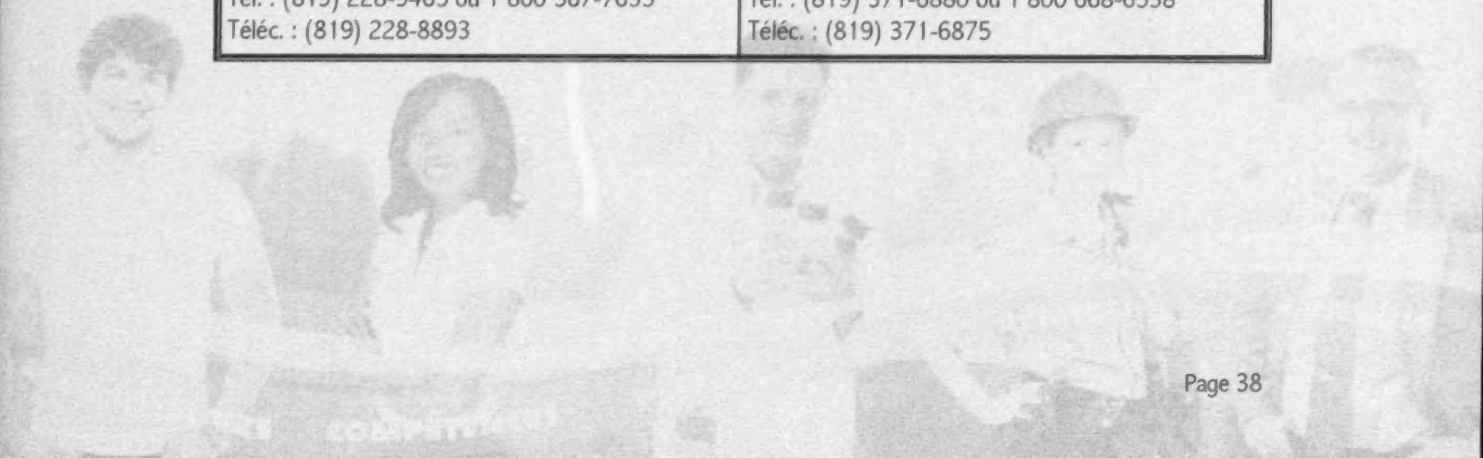
Membres du CRPMT

Liste des membres du Conseil régional des partenaires du marché du travail

MEMBRES REPRÉSENTANT *LA MAIN-D'OEUVRE*	*MEMBRES* REPRÉSENTANT LES ENTREPRISES	AUTRES MEMBRES
DESCHÊNES, Luc Représentant national Syndicat canadien des communications, de l'énergie et du papier	**MASSICOTTE, André** Directeur général Massibec	**MUCKLE, Christian** Directeur général Cégep de Trois-Rivières
DUGAS, Loraine Présidente Conseil central du Cœur-du-Québec - CSN	**ST-AMANT, René** Président Chemise Empire	**TARDIF, Marie-Josée** Coordonnatrice COMSEP
CARON, Martin Président Fédération de l'Union des Producteurs Agricoles de la Mauricie	**DAMPHOUSSE, Guy** Pharmacien-propriétaire Pharmacie Dulong et Damphousse	**TREMBLAY, Allain** Directeur SEMO Mauricie, Service Externe de Main-d'oeuvre
DUPONT, Michel Conseiller régional Fédération des travailleurs et travailleuses du Québec	**HARDY, Réjean** Président fondateur Hardy Filtration inc.	**GINGRAS, André** Directeur général Collège Shawinigan
LAVERGNE, Paul Enseignant Vice-président Conseil central du Cœur-du-Québec - CSN	**COULOMBE, Gérard** Président – directeur général Soudure Technik AL13 inc.	**DOYON, Sophie** Agente de développement Formation conseil Mauricie
TRÉPANIER, René Conseiller syndical CSD Toiture Mauricienne	**MILETTE, Sophie** Directrice des ressources humaines Portes Milette	**CORNEAU, Hélène** Directrice générale adjointe de la formation professionnelle, de l'éducation des adultes, de la formation continue et du service aux entreprises Commission scolaire du Chemin-du-Roy
LANTHIER, Ginette Directrice régionale Emploi-Québec Mauricie	**PÉPIN, Claire** Directrice Direction du partenariat, de la planification et de l'information sur le marché du travail Emploi-Québec Mauricie	**Observateur** **SAVARD, Christian** Directeur général Conférence régionale des élus de la Mauricie

Membre désigné représentant le MDEIE	Membre désigné représentant le MELS	Membre désigné représentant le MAMROT	Membre désignée représentant le MICC
HÉBERT, Denis Directeur régional Ministère du Développement Économique, de l'Innovation et de l'Exportation	**GAUDET, Carole** Directrice régionale Ministère de l'Éducation, du Loisir et du Sport	**ROBERT, Pierre** Directeur régional Ministère des Affaires municipales, des Régions et de l'Occupation du Territoire	**LUSSIER, Chantal** Directrice régionale Ministère de l'Immigration et des communautés culturelles

Liste des CLE

Direction régionale
225, rue des Forges, 5e étage
Trois-Rivières (Québec) G9A 5Z5
Tél. : (819) 371-4945 ou 1 800 567-7959
Téléc. : (819) 371-6509

Centre de traitements administratifs de la Mauricie 165, boul. Sainte-Madeleine, bureau 4 Trois-Rivières (Québec) G8T 3L7 Tél. : (819) 371-6542 ou 1 866 321-5318 Téléc. : (819) 694-4611	**CLE de Sainte-Geneviève-de-Bastican** 213, rue de l'Église Sainte-Geneviève-de-Bastican (Québec) G0X 2R0 Tél. : (418) 362-2850 ou 1 877 833-3224 Téléc. : (418) 362-2462
CLE de Grand-Mère 401, 5e Avenue, bureau 01 (rez-de-chaussée) Grand-Mère (Québec) G9T 2M3 Tél. : (819) 538-0762 ou 1 800 263-9829 Téléc. : (819) 533-4985	**CLE de Sainte-Thècle** 301, rue Saint-Jacques, bureau 101 Sainte-Thècle (Québec) G0X 3G0 Tél. : (418) 289-2405 ou 1 877 314-8152 Téléc. : (418) 289-3261
CLE de La Tuque 655, rue Desbiens La Tuque (Québec) G9X 4G9 Tél. : (819) 523-9541 ou 1 800 567-4449 Télé : (819) 523-9823	**CLE de Shawinigan** 212, 6e Rue, bureau 1.17 Shawinigan (Québec) G9N 8M5 Tél. : (819) 536-2601 ou 1 800 663-3059 Téléc. : (819) 536-0854
CLE de Louiseville 511, avenue Marcel Louiseville (Québec) J5V 1N1 Tél. : (819) 228-9465 ou 1 800 567-7635 Téléc. : (819) 228-8893	**CLE de Trois-Rivières** 225, rue des Forges, RC, bureau 101 Trois-Rivières (Québec) G9A 6N4 Tél. : (819) 371-6880 ou 1 800 668-6538 Téléc. : (819) 371-6875